

## **1997. évi CLV. törvény**

### **a fogyasztóvédelemről**

Az Országgyűlés annak érdekében, hogy olyan szabályozás jöjjön létre, amely biztosítja a fogyasztói érdekek - különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőkhöz fűződő érdekek - védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:

### **ELSŐ RÉSZ**

#### **ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMET BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK**

##### **I. Fejezet**

##### **Általános rendelkezések**

##### **A törvény hatálya**

**1. §** E törvény hatálya - külön törvény eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

##### **Értelmező rendelkezések**

**2. §** E törvény alkalmazásában:

a) *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,

b) *vállalkozás*: aki az 1. § szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,

c) *gyártó*:

ca) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

cb) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

d) *forgalmazó*: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

e) *fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet*: az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen társadalmi szervezetek szövetsége,

f) *termék*: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

g) *szolgáltatás*: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

h) *közüzemi szolgáltatás*: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott közszolgáltatás,

i) *pénzügyi szolgáltatás*: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatás és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, továbbá a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó befektetési szolgáltatás, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás és árutőzsdei szolgáltatás,

j) *pénztári szolgáltatás*: a magánnyugdíjról és a magánnyugdíj-pénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény, valamint az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatás,

k) *biztosítási szolgáltatás*: a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény hatálya alá tartozó biztosítási, biztosításközvetítői és biztosítási szaktanácsadói szolgáltatás,

l) *áru*: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

m) *eladási ár*: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

n) *egységár*: a termék egy kilogrammjára, egy literére vagy milliliterére, egy méterére, egy négyzetméterére vagy egy köbméterére vonatkozó ár,

o) *fogyasztási kölcsön*: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá nem tartozó minden olyan kölcsön, részletfizetés vagy halasztott fizetés, amelyet vállalkozás fogyasztó részére nyújt az általa forgalmazott termék vagy ingatlan megvételéhez, illetve az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez,

p) *fogyasztási kölcsönszerződés*: a fogyasztási kölcsön igénybevételére irányuló szerződés,

q) *kereskedelmi kommunikáció*: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

r) *forgalmazás*: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,

s) *forgalomból történő kivonás*: olyan intézkedés, amelynek célja a nem biztonságos termék forgalmazásának, bemutatásának, illetve a fogyasztó számára történő felajánlásának megakadályozása,

t) *visszahívás*: olyan intézkedés, amelynek célja a fogyasztó számára forgalmazott nem biztonságos termék visszaszolgáltatása,

u) *honosított harmonizált szabvány*: európai szabványügyi testület által az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkében megállapított eljárással összhangban az európai követelmények meghatározása céljából elfogadott műszaki leírás, amelyet nemzeti szabványként közzétettek,

v) *szexuális termék*: olyan birtokba vehető forgalomképes dolog, amelynek elsődleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyíltan ábrázol, illetve emberi testet, testrészt szexuális ingerkeltésre alkalmas módon vagy szexuális ingerkeltés céljából ábrázol, ideértve a - rendeltetése szerint - szexuális ingerkeltésre szolgáló, nemi aktus vagy egyéb szexuális cselekmény során alkalmazható eszközt is, a fogamzásgátlás céljából alkalmazható eszköz kivételével,

w) *dohánytermék*: a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom.

## II. Fejezet

### A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme

**3. § (1)** Csak biztonságos termék forgalmazható.

(2) A gyártó köteles gondoskodni a termék biztonságosságáról.

(3) A forgalmazó nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos.

(4) A forgalmazó a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles elősegíteni az általa forgalmazott termék biztonságosságának ellenőrzését, és a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a hatóságokkal együttműködni. Ennek során köteles különösen

a) a termék által jelentett veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására,

b) a termék származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésére és rendelkezésre bocsátására, valamint

c) annak biztosítására, hogy a gyártó - a 4/A. § (2) bekezdésének b) pontjában meghatározott kötelezettségének teljesítése érdekében - a forgalmazott termék biztonságosságát ellenőrizhesse.

(5) Az a gyártó vagy forgalmazó, akinek a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kell, hogy az általa forgalmazott termék nem felel meg a 4. § (1) bekezdésében meghatározott biztonságossági követelménynek, a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni, egyidejűleg rendelkezésére bocsátani különösen a fogyasztókat érintő veszély elhárítására tett intézkedéseire vonatkozó adatokat.

**4. § (1)** A termék akkor biztonságos, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat mellett - ideértve a használhatóság időtartamát, valamint az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását - nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

(2) A termék biztonságosságát elsősorban a következők alapján kell megítélni:

a) a termék (összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások) alapvető ismérvei,

b) a terméknek más termékre gyakorolt - az együttes használat során ésszerűen várható - hatásai,

c) a termék külső megjelenítése, címkézése, használati és kezelési útmutatója, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,

d) a termék használatának hatása a fokozott veszélynek kitett - különösen a gyermek- és az időskorú - fogyasztókra.

(3) Ha jogszabály vagy közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus a termék meghatározott tulajdonságai tekintetében biztonságossági követelményeket határoz meg, az e követelményeknek megfelelő terméket az ilyen tulajdonságok tekintetében biztonságosnak kell tekinteni.

(4) A honosított harmonizált szabványban meghatározott biztonságossági követelményeknek megfelelő termék biztonságosságát a szabványban meghatározott tulajdonságok tekintetében vélelmezni kell.

(5) A termék biztonságosságának megítélését nem befolyásolja önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó termék kerül forgalomba.

**4/A. §** (1) Ha a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse a termék rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. A figyelmeztetés nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót a termék biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.

(2) A gyártó köteles a forgalmazott termékkel kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így különösen

- a) a terméket azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni,
- b) a forgalmazott termék biztonságosságát mintavétel útján rendszeresen ellenőrizni,
- c) a termék biztonságosságával kapcsolatos kifogásokat kivizsgálni,
- d) a forgalmazót az ellenőrzések megállapításairól tájékoztatni,
- e) a nem biztonságos terméket a forgalomból kivonni, illetve - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - visszahívni.

**5. §** (1) E fejezetet az olyan termékekre kell alkalmazni, amelyet a fogyasztóknak szántak, vagy bár nem erre a célra szánták, de fogyasztók által ésszerűen előreláthatóan használható, és gazdasági tevékenység keretében új, használt vagy helyreállított állapotban forgalmaznak.

(2) A fejezet rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell a szolgáltatás nyújtása során, azzal összefüggésben forgalmazott termékekre is.

(3) Nem kell alkalmazni e fejezet rendelkezéseit, ha a forgalmazó a termék forgalmazásakor egyértelműen közli a fogyasztóval, hogy

- a) a termék régiség, vagy
- b) a terméket használat előtt meg kell javítani, rendbe kell hozni, illetve helyre kell állítani.

(4) E fejezet alkalmazásában

- a) a 2. § a) pontjától eltérően fogyasztó az, akinek - önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül - fogyasztás vagy használat céljából a terméket forgalmazzák,
- b) a 2. § c) pontjában meghatározottakon túlmenően gyártó az értékesítési láncban részt vevő valamennyi egyéb olyan vállalkozás, amelynek a tevékenysége a termék biztonságosságát befolyásolhatja,
- c) a 2. § d) pontjától eltérően forgalmazó az értékesítési láncban részt vevő valamennyi vállalkozás, feltéve, hogy tevékenysége a termék biztonsági jellemzőit nem befolyásolja.

### III. Fejezet

#### Fogyasztási kölcsön

##### 6. §

7. § (1) A fogyasztási kölcsönszerződés érvényességéhez a szerződés írásba foglalása és egy példányának a fogyasztó részére történő átadása szükséges.

(2) Semmis az a fogyasztási kölcsönszerződés, amely nem tartalmazza

a) a szerződés tárgyát képező termék vagy ingatlan meghatározását,

b) a szerződés alapján fizetendő ár meghatározását,

c) a tulajdonjog átszállásának időpontját és feltételeit,

d) a szerződéssel kapcsolatos összes költséget, ideértve a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékosban kifejezett értékét,

e) az éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíjmutatót,

f) az éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíjmutató módosításának feltételeit, vagy ha ez nem lehetséges, az erről szóló tájékoztatást,

g) a részletek számát, összegét, a törlesztési időpontokat,

h) ha a termék vagy az ingatlan ára a szerződés időtartama alatt változhat, a változás feltételeit, illetve azt az összeget, melynek elérése esetén a fogyasztó hátrányos következmények nélkül elállhat a szerződéstől.

(3) A (2) bekezdés e) pontja szerinti éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíjmutató összegét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint a teljes hiteldíjmutató számítására és közzétételére vonatkozó rendelkezések alapján kell kiszámítani.

(4) A fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés semmis.

(5) A szerződés semmisségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

(6) A vállalkozás köteles a fogyasztót a fogyasztási kölcsönszerződés megkötésekor minden olyan szerződési feltételről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

(7) Ha a fogyasztási kölcsönt nyújtó vállalkozás, illetve a vállalkozás által nyújtott fogyasztási kölcsönt közvetítő harmadik személy kereskedelmi kommunikációjában szerepel a fogyasztási kölcsön kamata, bármilyen költsége vagy törlesztőrészelete, vagy ezekkel összefüggésbe hozható bármely utalás, közvetlenül ezt követően a (2) bekezdés e) pontja szerinti éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíjmutatót is fel kell tüntetni legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben, illetőleg jól érthetően el kell hangoznia.

(8) Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a fogyasztó minden esetben élhet a lejárat előtti teljesítés jogával. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

**7/A. §** (1) Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 329. §-ában foglaltaktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

(2) A fogyasztó nem kötelezhető arra, hogy a vállalkozásnak a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése ellenében váltókötelezettséget vállaljon.

(3) A vállalkozás a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése biztosítására csekket a fogyasztótól nem fogadhat el.

(4) A fogyasztó bármikor követelheti a vállalkozástól az olyan váltó vagy csekk visszaadását, amelyet a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétben bocsátott ki.

(5) A vállalkozás felel minden olyan kárért, amely a fogyasztót a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétes váltó- vagy csekk-kibocsátással összefüggésben érte.

#### **IV. Fejezet**

##### **A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények**

**8. §**

**9-11. §**

##### **A használati és kezelési útmutató**

**12. §** (1) Külön jogszabályban meghatározott termék csak használati és kezelési útmutatóval forgalmazható.

(2) Az ilyen használati és kezelési útmutatóban a fogyasztót magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell a termék rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének módjáról.

(3) Az (1) bekezdés szerinti esetben a termékhez csatolt magyar nyelvű használati és kezelési útmutatónak a (2) bekezdésben említett körben tartalmaznia kell mindazt az információt, amelyet a gyártó által csatolt idegen nyelvű használati és kezelési útmutató tartalmaz.

##### **A megfelelőség értékelése**

**13. §** Azok a termékek, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelőségértékelési kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal, megfelelőségi nyilatkozattal, illetve megfelelőségi jelöléssel együtt forgalmazhatók.

#### **Az ár feltüntetése**

**14. § (1)** A fogyasztót - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Nem kell alkalmazni e § rendelkezéseit az árverés útján értékesítendő termékekre, ha annak kikiáltási (induló) árát az árverési tájékoztató meghatározza.

(3) Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(4) Az eladási árat és az egységárat, illetve - határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével - a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében kifejezve fel kell tüntetni.

(5) A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

(6) Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát, az egységárat is meg kell adni a külön jogszabályban foglaltak szerint.

(7) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

#### **A csomagolás**

**15. § (1)** A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.

(2) A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

#### **Különös felelősségi szabályok**

**16. § (1)** A használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére, valamint a csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó, az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó, illetve a szolgáltatást értékesítő vállalkozás köteles.



(2) Ha a gyártó nem tesz eleget az (1) bekezdésben említett kötelezettségeinek, a forgalmazó köteles azt pótolni.

(3) Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére, a csomagolásra, illetve az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

(4) A fogyasztó, ha nem kapta meg a jogszabályban előírt használati és kezelési útmutatót, illetve megfelelőségi tanúsítványt vagy megfelelőségi nyilatkozatot, annak pótlását a forgalmazótól is kérheti, függetlenül attól, hogy az megnevezte-e a gyártót.

(5) A (2) és (4) bekezdésben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

#### **IV/A. Fejezet**

##### **A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések**

**16/A. §** (1) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére - a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével - alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(2) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(3) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(4) Az e §-ban meghatározott korlátozás érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztót életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgálását meg kell tagadni.

#### **V. Fejezet**

##### **A fogyasztók oktatása**

**17. §** (1) A fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesítéséhez szükséges jogszabályokat.

(2) A fogyasztóvédelmi oktatás elsősorban állami feladat.

(3) Az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv részét képezi. A Nemzeti Alaptanterv fogyasztóvédelemmel kapcsolatos követelményeinek a Kormány részére történő benyújtása előtt be kell szerezni a fogyasztói érdekek országos képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek véleményét is.

(4) A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5) Az állam az iskolai fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményeken keresztül, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel együttműködve látja el.

## **VI. Fejezet**

### **A fogyasztói jogok érvényesítése**

#### **Panaszkezelés, ügyfélszolgálat**

**17/A. §** (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével - és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(5) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

**17/B. § (1)** A közüzemi, a pénzügyi, a biztosítási, illetve a pénztári szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény szerinti foglalkoztatói nyugdíj szolgáltató intézmény, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen,

b) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetősége legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve

c) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen.

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a fogyasztónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg.

(5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését

követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

(6) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

**17/C. §** A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

### **Békéltető testület**

**18. §** (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

(2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

(3) Az állam a mindenkori éves központi költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámarányos támogatásáról.

(4) A helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból.

### **19. §**

**20. §** (1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

(3) Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az (1) bekezdés szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület, a (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett pedig a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található.

(4) Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

(5) A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara illetékességi területéhez igazodik.

**21. §** (1) A békéltető testület elnökből, - szükség szerint - elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

(2) A békéltető testületi tagokat - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - egyrésztől a kamara és a megyei (fővárosi) agrárkamarák, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki. A testületi tagok száma testületenként legalább tíz, legfeljebb harminc, illetve ha a testülethez benyújtott kérelmek száma a külön jogszabályban meghatározott mértéket meghaladja, negyven fő. A jelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek legyen olyan tagja, aki a 25. § (4) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelel.

(3)-(5)

(6) A békéltető testületi tagok megbízatása három évre szól. A tagok újraválaszthatóak.

(7) A békéltető testület tagjai tevékenységüket külön jogszabályban meghatározott díjazás ellenében végzik.

**22. §** (1) Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő, legalább kétéves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2) Nem lehet békéltető testületi tag,

a) aki a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképese,

b) aki a büntetett előélethez fűződő hátrányok alól nem mentesült.

**23. §** (1) Az elnököt - a testületi tagok közül - a békéltető testület választja meg. A választás eredményéről a békéltető testület értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert. Ha az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követő hatvan napon belül a békéltető testület nem választ elnököt, az új elnököt a fogyasztóvédelemért felelős miniszter bízza meg a testületi tagok közül. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(2) A békéltető testület elnöke - ha a testület munkaterhe azt indokolja - elnökhelyettes jelölhet ki a testületi tagok közül. Az elnököt akadályoztatása esetén az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti.

Elnökhelyettes hiányában az elnököt szükség esetén az általa az adott alkalommal történő helyettesítésre kijelölt tag a kijelölésben meghatározott körben helyettesítheti.

**23/A. §** A tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, szakterületük és a tagot jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

**24. §** (1) A békéltető testületi tag megbízatása megszűnik

- a) a megbízatás időtartamának lejártával,
- b) a 22. § (2) bekezdésében foglalt kizáró okok bekövetkezése esetén,
- c) lemondással,
- d) alkalmatlanná válása esetén,
- e) halálával.

(2) Az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését az érintett testületi tag meghallgatása után és a tagot jelölő szervezet véleményének figyelembevételével a békéltető testület elnöke, illetve - az elnök tekintetében - a békéltető testület tagjai közül választott, a kamara és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt tagokból álló háromfős testület állapítja meg.

(3) Ha a békéltető testületi tag megbízatása e törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni. Ha a tag megbízatása az (1) bekezdés a) pontja alapján szűnik meg, az olyan folyamatban lévő ügyben, amelyben eljáró tanács tagja, még eljár.

**24/A. §** A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is. Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.

**25. §** (1) A békéltető testület - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - háromtagú tanácsban jár el.

(2) Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok 23/A. §-ban meghatározott listájáról. Az eljáró tanács elnökét, továbbá ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által kijelölt testületi tagok közül kerüljön ki, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

(3) Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki. Ha azonban mindkét fél - az általa az (1) bekezdés szerint jelölhető testületi tag megjelölésével - azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el.

(4) A (3) bekezdésben meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az őt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjével ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

(5) Ahol a törvény a továbbiakban eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említi, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

**26. § (1)** A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy hozzátartozójának [Ptk. 685. § b) pont] a vitás ügghöz személyi vagy vagyoni érdekeltsége fűződik, illetve egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta, és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem emelt kifogást.

(2) A felek, illetve az elnök által az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag köteles a testület elnökének haladéktalanul bejelenteni és a felek előtt feltárni minden olyan körülményt, amely jogos kétségeket ébreszthet függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(3) Az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag ellen a fél kizárási kérelmet terjeszthet elő, amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek jogos kétségeket ébresztenek függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(4) A fél az általa kijelölt testületi tag ellen csak olyan okból élhet kizárási kérelemmel, amely a kijelölést követően vált előtte ismertté.

(5) Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelem attól a naptól számított három napon belül terjeszthető elő, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett, vagy amikor a (3) bekezdésben említett körülmények előtte ismertté váltak.

(6) A kizárási kérelemről a békéltető testület elnöke dönt, az érintett testületi tag meghallgatása után. E döntés meghozataláig az eljáró tanács - a kizárással érintett testületi tagot is beleértve - folytathatja az eljárást, de kötelezést tartalmazó határozatot, illetve ajánlást nem hozhat.

**26/A. §** A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének

módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

**27. §** A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

**28. § (1)** A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

(2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) - ha az illetékességet a 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt.

(3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozásnak a 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

(4) Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

(5) Ha a kérelem nem felel meg a (2)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

**28/A. §** Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.

**29. § (1)** Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

(2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy



illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

(3) A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök - a (4) és a (7) bekezdésben meghatározott kivételekkel - az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

(4) Az elnök a kérelmet - meghallgatás kitűzése nélkül - elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

(5) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának és a 23/A. § szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés részükre történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül tegyék meg, ellenkező esetben a kijelölről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik.

(6) A 25. § (3) bekezdése szerinti esetben az elnök az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, egyben köteles felhívni a felek figyelmét arra, hogy a 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

(7) Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

(8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

(9) A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

(10) Ha a vállalkozás válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

**29/A. §** A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabályok szerint kell kézbesíteni.

**29/B. §** A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

**30. §** (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

(2) Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

(3) Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

**31. §** (1) A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

(2) Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

(3) A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

(4) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.

(5) A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

**32. §** Egyezés hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

**33. § (1)** A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

(2) Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

(3) Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

(4) A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(5) A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

**34. § (1)** A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(4) A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

(5) A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik.

(6) A bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

(7) A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

(8) A bíróság eljárására egyebekben a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény I-XIV. fejezetének rendelkezései irányadók.

**35. §** (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

**36. §** (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérve, az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha a 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

(3) Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

(4) A bíróság megtagadja a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezés és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

**36/A. §** A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év január 31-éig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

**36/B. §** A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

**36/C. §** (1) A vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy - valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal - a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja.

(2) A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

(3) A békéltető testület az illetékességi területén székhellyel rendelkező vállalkozások nála megtett alávetési nyilatkozatairól nyilvántartást vezet.

(4) Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy a fogyasztói jogvita alapjául szolgáló szerződést arra tekintettel kötötte, hogy a vállalkozás kereskedelmi kommunikációjában vállalta, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, a vállalkozást e nyilatkozata - az abban meghatározott feltételekkel - köti az adott eljárásban akkor is, ha nem tett az (1) bekezdés szerinti általános alávetési nyilatkozatot. A vállalkozás mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

**37. §** (1) A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. A békéltető testület eljárási szabályzata nem lehet ellentétes a (2) bekezdés szerinti országos eljárási szabályzat rendelkezéseivel.

(2) A békéltető testületek az egységes gyakorlat kialakítása érdekében valamennyi békéltető testület képviselőjének részvételével az eljárás egészére vagy egyes eljárási kérdésekre vonatkozóan országos eljárási szabályzatot készíthetnek, melyet az igazságügyért felelős miniszter hagy jóvá.

**37/A. §** (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter - a békéltető testületek által megküldött adatok alapján - az általa vezetett minisztérium honlapján gondoskodik a következők közzétételéről:

a) a békéltető testületek címe és telefonszáma,

- b) a békéltető testületek tagjainak a 23/A. §-ban meghatározott listái,
- c) a 26/A. § szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítését a békéltető testületek eljárására vonatkozó törvényi rendelkezések rövid, közérthető bemutatásával előmozdító tájékoztatás,
- d) a 36/A. §-ban meghatározott összefoglaló tájékoztatók,
- e) a békéltető testületek eljárását akadályozó vállalkozásoknak a 36/B. §-ban meghatározott adatokat tartalmazó jegyzéke,
- f) az egyes békéltető testületeknél a 36/C. § (1) bekezdése alapján általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások jegyzéke az alávetés esetleges korlátozásának megadásával, valamint a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által a (2) bekezdés c) pontja szerint közzétett jegyzék, továbbá
- g) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

(2) A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján közzé kell tenni

- a) a békéltető testületek címét és telefonszámát,
- b) a békéltető testületek tagjainak a 23/A. §-ban meghatározott listáit,
- c) a 36/C. § (2) bekezdésében meghatározott nyilvántartás alapján a nála általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások jegyzékét az alávetés esetleges korlátozásának megadásával, továbbá
- d) a 37. § szerinti eljárási szabályzatokat.

## **38. §**

### **Keresetindítás**

**39. § (1)** Az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész pert indíthat a fogyasztók széles körének védelme, illetőleg a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében. Ilyen per akkor is indítható, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott kereset a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül nyújtható be.

(3) A bíróság az ítéletben feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye.

(4) A jogsértő köteles a sérelmet szenvedett fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Ez nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét érvényesítse.

(5) A keresetindítási jog az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak szerint megilleti azokat az Európai Gazdasági Térség bármely államának joga alapján létrejött feljogosított egységeket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4.

cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesített igény a 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv mellékletében felsorolt közösségi jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul.

## **MÁSODIK RÉSZ**

### **A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE**

#### **VII. Fejezet**

##### **A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere**

**39/A. §** A Kormány - a tudatos fogyasztói magatartás és döntéshozatal kultúrájának fejlesztése, a fogyasztók minél magasabb színvonalú és tisztességes kiszolgálása, a fogyasztók biztonságát és tájékozott döntését előmozdító, fogyasztóbarát kereskedelmi gyakorlatok kialakítása, a vállalkozások és fogyasztók, illetve e szereplők és a fogyasztóvédelemmel összefüggő állami feladatot ellátó hatóságok közötti kapcsolatok javítása, a kiszámítható, következetes és egységes hatósági jogalkalmazás erősítése, a vállalkozások önszabályozási gyakorlata megerősítésének elősegítése céljából - ösztönzi az országos gazdasági kamarák, a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezetei, a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek, valamint a fogyasztóvédelemmel összefüggő állami feladatot ellátó hatóságok közös megegyezésén alapuló, a követendő elveket és legjobb gyakorlatokat rögzítő nyilatkozat létrehozását.

**40. §** (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter

- a) kidolgozza és jóváhagyásra a Kormány elé terjeszti a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját, javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire,
- b) intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

(2) A koncepciónak tartalmaznia kell:

- a) az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,
- b) a célok érdekében végrehajtandó feladatokat, azok megvalósításának sorrendjét és határidejét,
- c) a kitűzött célok megvalósításának eszközeit, ideértve a pénzügyi igények megjelölését is.

(3) A koncepcióban foglaltakat a gazdaságpolitikai döntések kialakítása, továbbá a nemzetgazdaság bármely ágában megvalósuló végrehajtási tevékenység során érvényre kell juttatni.

**41-43. §**

### **Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival**

**43/A. § (1)** A fogyasztóvédelmi hatóság látja el a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében:

- a) az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 85/577/EGK tanácsi irányelv,
- b) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló - a 90/88/EGK tanácsi irányelvvel, továbbá a 98/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 87/102/EGK tanácsi irányelv,
- c) a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelv,
- d) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv,
- e) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről szóló 94/47/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- f) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló - a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- g) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- h) a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- i) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. és 10-11. cikke,
- j) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv - 2004/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 86-100. cikke,
- k) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el - szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság végzi a Magyar Köztársaságban - összekötő hivatalként - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásának összehangolását.



(4) A kölcsönös jogsegély során a fogyasztóvédelmi hatóság a - 2008/282/EK bizottsági határozattal módosított - 2007/76/EK bizottsági határozatnak megfelelően jár el.

**43/B. §** A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 17. cikkének (1) bekezdése szerinti értesítési kötelezettségek, továbbá a 21. cikkének (2) bekezdése szerinti jelentéstételi kötelezettség végrehajtásáról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter gondoskodik.

## VIII. Fejezet

### A helyi önkormányzatok szerepe

**44. §** (1) A helyi önkormányzatok képviselő-testületei

a) segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,

b)

c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

(2)

## IX. Fejezet

### A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek

**45. §** (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek arra irányuló tevékenységét, hogy

a) érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékeljék a fogyasztói jogok érvényesülését,

b) figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,

c) képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,

f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését,

g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,

h) a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szervezzenek, illetve végezzenek,

i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt,

j) a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,

k) közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

(2)

(3) Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

## X. Fejezet

### A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása

**45/A. §** (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az e törvényben és - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására, megfelelőségértékelésére, megfelelőségi jelölésére,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

**45/B. §** A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmaznak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt.

**46. §** (1) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során - e törvény eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárását az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében ügyfélként kezdeményezhetik

a) a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek, illetve

b) a 43/A. § (1) bekezdés a)-c), e) és f), valamint h)-k) pontjában említett irányelveket átültető jogszabályi rendelkezések megsértésére hivatkozással az Európai Gazdasági Térség bármely más államának joga alapján létrejött azon feljogosított egységek is, amelyek a 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

**47. §** (1) Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset összes körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a fogyasztóvédelmi hatóságot,

d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,

e) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék forgalomból való kivonását vagy visszahívását,

f) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével,

g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását, illetve

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

(2) Külön jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

(3) Az (1) és (2) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

(4) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, a jogsértéssel érintett áruk értéke, valamint az alapozhatja meg, hogy a vállalkozás tevékenységét az annak megkezdéséhez és folytatásához jogszabályban előírt egyéb feltételekkel végzi-e.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.

(6) Nincs helye az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazásának a fogyasztóvédelmi hatósággal hatósági szerződést kötő ügyféllel szemben a szerződésben megállapított teljesítési határidőn belül elkövetett olyan jogsértés miatt, amelynek megszüntetése érdekében a szerződés megkötésére sor került.

(7) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmények alkalmazásának elveiről a fogyasztóvédelmi hatóság számára normatív utasítást ad ki. Az utasítás tervezetéről a jogszabályok előkészítésére vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával a miniszter konzultációt folytat a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezeteivel és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel. Az utasítást a Magyar Közlönyben közzé kell tenni.

(8) A fogyasztóvédelmi hatóság az (1) bekezdés *d)*, *g)*, illetve *h)* pontja szerinti jogkövetkezmény megállapításáról értesíti az üzlet működési engedélyét kiadó kereskedelmi hatóságot.

(9) A hatósági ellenőrzés, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a vállalkozás köteles közölni a tevékenységével kapcsolatos - az ellenőrzés lefolytatásához, illetve az érdemi döntéshez szükséges - adatokat. Ha a vállalkozás ezen adatokat a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására nem közli, vagy valótlan adatot közöl, vele szemben eljárási bírság kiszabásának van helye.

(10) A fogyasztóvédelmi hatóság - jegyzőkönyv felvétele mellett - jogosult minta és ellenminta vételére a termék biztonságosságának, minőségének, illetve összetételének vizsgálata céljából. A minta költségét is tartalmazó mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költsége eljárási költség.

(11) A (10) bekezdés szerinti eljárási költséget a jogsértésért felelős vállalkozás viseli, ha a minta az előírt követelményeknek nem felel meg.

(12) A fogyasztóvédelmi hatóság termék vagy szolgáltatás tekintetében próbavásárlást végezhet.

**47/A. §** (1) A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe.

(2) A közreműködő személy részére a közreműködést igénybe vevő fogyasztóvédelmi hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő személy nevét, továbbá azt, hogy mely vállalkozásnál milyen típusú ellenőrzésben vehet részt.

(3) A közreműködő személyre az ügyintézőre vonatkozó kizárási szabályokat kell alkalmazni.

(4) Próbavásárlás esetén a fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja.

(5) Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás képviselőjében eljáró személy a termék visszavétele mellett köteles annak árát visszatéríteni.

(6) Szolgáltatás próbavásárlása esetén a szolgáltatás díja eljárási költség, amelyet a jogsértésért felelős vállalkozás visel, ha a szolgáltatás az előírt követelményeknek nem felel meg.

**47/B. §**

**47/C. §** (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 100 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

(2) Az (1) bekezdés szerinti nettó árbevételt a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy az egyszerűsített éves beszámoló (a továbbiakban együtt: beszámoló) szerinti nettó árbevétel alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a vállalkozásnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság minimális és maximális összegének meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt

üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval még nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a hatóság felhívására közölt, az Szt.-nek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni.

(3) Az alábbi a)-d) pontban meghatározott vállalkozások tekintetében az (1) bekezdés alkalmazásában nettó árbevételeként a következőket kell figyelembe venni:

a) biztosító esetén a bruttó biztosítási díjak,

b) befektetési vállalkozás esetén a befektetési szolgáltatási tevékenység bevételeinek, a nem befektetési szolgáltatási tevékenység bevételeinek, valamint a nem forgalmazási pénzügyi műveletek bevételeinek összege,

c) magánnyugdíjpénztár és önkéntes nyugdíjpénztár esetén a működési tevékenységet szolgáló tagdíjbevételek, önkéntes kölcsönös egészség- és öngéjelyező pénztár esetén a működési alap tagdíjbevételei, foglalkoztatói nyugdíj szolgáltató intézmény esetén pedig a működési tevékenységet szolgáló foglalkoztatói és tagi befizetéseknek az összege,

d) hitelintézet és pénzügyi vállalkozás esetén az alábbi bevételi tételek összege:

da) kapott kamatok és kamatjellegű bevételek,

db) bevételek értékpapírokból,

dc) kapott (járó) jutalék- és díjbevételek,

dd) pénzügyi műveletek nettó eredménye, ha pozitív,

de) egyéb üzleti tevékenységből származó bevétel.

(4) Ha a vállalkozás a beszámolóban az adatokat devizában adja meg, a forintba történő átszámításkor a Magyar Nemzeti Bank által megállapított, a vállalkozás üzleti évének lezárásakor - újonnan alapított vállalkozás esetén a tárgyévet megelőző év utolsó napján - érvényes hivatalos devizaárfolyamot kell alkalmazni.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás - amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,

b) a jogsértés a fogyasztók életét, testi épségét, egészségét sérti vagy veszélyeztet, vagy a fogyasztók széles körét érinti, továbbá

c) a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor.

**48. § (1)-(2)**

(3) A bírság a (4)-(5) bekezdésben foglalt eltéréssel a központi költségvetés bevétele. A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság kincstárnál vezetett számlájára kell befizetni.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság által

a) a dohánytermékek forgalmazására vonatkozó szabályok megsértése miatt kiszabott bírság 50%-a,

b) a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök jogsértő reklámozása miatt kiszabott bírság 20%-a

képezi a központi költségvetés bevételét.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság által

a) a műsorszolgáltatóval szemben jogsértő reklám miatt kiszabott bírság,

b) a tankönyvkiadásra és -forgalmazásra vonatkozó előírások megsértése miatt kiszabott bírság nem képezi a központi költségvetés bevételét.

(6) A jogerősen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszerese. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

(7) A (3) és a (4) bekezdés szerinti központi költségvetési bevételnek a Kormány által e törvény végrehajtására kiadott rendeletben meghatározott részét a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek támogatására kell fordítani.

**49. §** (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az ügydöntő határozatának meghozataláig terjedő időtartamra végzésében azonnali hatállyal elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének a), b), illetve g) pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthetősége miatt halaszthatatlanul szükség van. E döntését a fogyasztóvédelmi hatóság soron kívül hozza meg.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság első fokú döntését fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja a Ket. 101. § (3) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott eseteken túl

a) a 47. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapítása esetén,

b) környezetvédelmi okból,

c) a fogyasztók testi épségének, egészségének védelme érdekében, továbbá

d) a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében.

**50. §** A bíróság a fogyasztóvédelmi hatóság határozatát megváltoztathatja.

**51. §** (1) A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát - jogorvoslatra tekintet nélkül - közzéteszi, ha

a) a határozat fellebbezésre tekintet nélkül történő végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján,

b) a határozathozatalra azért került sor, mert a fogyasztóvédelmi hatóság az 55. § (1) bekezdésének a) pontja alapján kiadott kormányrendelet szerinti eljárása során megállapítja, hogy a vizsgált termék nem felel meg a biztonságossági követelményeknek, vagy

c) a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását vagy az áru forgalmazásának, illetve értékesítésének megtiltását rendelte el.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság közzéteszi a 49. § (1) bekezdése szerinti végzését.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság jogerős határozatát közzéteszi.

(4) A határozat, illetve a végzés közzététele a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján, továbbá - amennyiben szükséges - a fogyasztóvédelmi hatóság által célszerűnek tartott egyéb módon történik. A közzétett döntésről a fogyasztóvédelmi hatóság a nemzeti hírügynökséget is tájékoztathatja.

(5) A közzétett dokumentumnak tartalmaznia kell:

a) a közzététel napját,

b) a közzététel e törvény szerinti jogcímét,

c) a jogerő beálltára vagy annak hiányára történő utalást,

d) az eljáró hatóság megnevezését,

e) az ügy számát és tárgyát,

f) a jogsértő vállalkozás nevét és székhelyét,

g) a megállapított tényállást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezések megjelölését,

i) a határozat, illetve a végzés rendelkező részét, ide nem értve jogerős határozat, végzés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint

j) a határozattal, illetve végzéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényét.

(6) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogorvoslat során hozott és a közzétett határozat, illetve végzés érdekében változást eredményező döntés tudomására jutásakor - a határozat, illetve végzés közzétételével megegyező módon - közzéteszi:

a) a jogorvoslattal érintett határozatra, illetve végzésre vonatkozó (5) bekezdés szerinti információkat,

b) a jogorvoslat során hozott döntést, annak rövid indokolását, valamint

c) a közzététel napját.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság a (4), illetve (6) bekezdés alapján közzétett információkat a közzétételtől számított hat hónap elteltével honlapjáról eltávolítja.

**51/A. § (1)** A fogyasztóvédelmi hatóság az általa a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtása keretében kötött hatósági szerződésről közleményt tesz közzé honlapján, továbbá - amennyiben szükséges -, az általa célszerűnek tartott egyéb módon.



(2) Az (1) bekezdés szerinti közleménynek tartalmaznia kell:

- a) az 51. § (5) bekezdésének a)-b) és d)-f) pontjaiban foglaltakat,
- b) a közérdek védelmében történő megállapodáskötés tényét,
- c) a kötelezettségvállalás tartalmát közérthetően összefoglalva, valamint
- d) az arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a hatósági szerződés a hatóságnál megtekinthető.

## **HARMADIK RÉSZ**

### **Záró rendelkezések**

#### **Hatálybalépés**

**52. §** (1) Ez a törvény 1998. március 1-jén lép hatályba.

(2) E törvény 18-37. §-ában foglalt rendelkezéseket 1999. január 1-jétől kell alkalmazni.

**53. §**

**54. §**

#### **Felhatalmazás**

**55. §** (1) Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

- a) e törvény II. fejezetének végrehajtására, valamint a megjelenésükben másnak látszó és ezáltal a fogyasztó egészségét vagy biztonságát veszélyeztető termékek forgalmazására és ellenőrzésére, továbbá az alkalmazható jogkövetkezményekre,
- b) a mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költségének mértékére és megfizetésére,
- c) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekre, valamint az ezzel összefüggő reklámra,
- d) az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekre,
- e) a távollevők között létrejött szerződésekre,
- f) a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott bírságok befizetésére és felhasználására, valamint a külön jogszabályok alapján az eljáró hatóságot megillető eljárási költség felhasználására, továbbá a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezeteknek a fogyasztóvédelmi bírság meghatározott arányában történő támogatására,
- g) a békéltető testületi tagok díjazására,
- h) a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére,
- i) a békéltető testületi tagok kijelölésére,
- j) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikke (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviselőit

ellátó társadalmi szervezeteknek az irányelv 4. cikkének (3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra,

k) a határon átnyúló fogyasztói panaszok tekintetében a fogyasztó igényérvényesítésének előmozdítása, valamint az ilyen jogviták peren kívüli elintézését elősegítő alternatív vitarendezési fórumok európai hálózatában való részvételre

l)

vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2)

**56. §** Felhatalmazást kapnak az ágazati irányításért felelős miniszterek, hogy a feladat- és hatáskörükbe tartozó termékek forgalmazására alkalmazandó követelményeket, biztonságossági előírásokat, címkézésre vonatkozó külön előírásokat, az egyes termékek megfelelőségértékelésének módját, valamint a megfelelőségi tanúsítványokat kiadó szervezetek körét vagy az ilyen szervezetek köre meghatározásának szabályait rendelettel meghatározzák.

**56/A. § (1)**

(2) Felhatalmazást kap az agrárpolitikáért felelős miniszter, hogy a fogyasztóvédelemért felelős miniszterrel, a kereskedelemért felelős miniszterrel, valamint az egészségügyért felelős miniszterrel egyetértésben a dohánytermékek előállításának, forgalmazásának és ellenőrzésének a jövedéki törvény szabályozási körébe nem tartozó feltételeit rendeletben meghatározza.

(3) Felhatalmazást kap a fogyasztóvédelemért felelős miniszter - hogy az érdekelt miniszterrel egyetértésben - rendeletben állapítsa meg a kizárólag használati és kezelési útmutatóval együtt forgalmazható termékek körét.

(4) Felhatalmazást kap az iparügyekért felelős miniszter és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a külön jogszabályban meghatározott termékek (termékkörök) használati és kezelési útmutatójának tartalmára részletes szabályokat együttes rendeletben állapítsa meg.

(5) Felhatalmazást kap a kereskedelemért és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a fogyasztóknak megvételre kínált termékek ára és egységára, illetve szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályait együttes rendeletben állapítsa meg.

**56/B. §** Az igazságügyért felelős miniszter az általa vezetett minisztérium honlapján tájékoztató jelleggel közli a 39. § (5) bekezdésében említett irányelv mellékletében felsorolt, valamint a 43/A. § (1) bekezdésében, illetve a 46. § (2) bekezdésének *b)* pontjában meghatározott uniós jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések felsorolását.

### Az Európai Unió jogának való megfelelés

**57. §** (1) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

- a) a Tanács 90/88/EGK irányelvvel módosított 87/102/EGK irányelve (1986. december 22.) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről [a 2. § o) pontja és a 7-7/A. §];
- b) az Európai Parlament és a Tanács 98/6/EK irányelve (1998. február 16.) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről [a 2. § m) és n) pontja, a 14. § (1)-(3), (5) és (6) bek., az 56/A. § (5) bekezdésében adott felhatalmazás alapján megalkotott miniszteri rendelettel együtt];
- c) az Európai Parlament és a Tanács 98/27/EK irányelve (1998. május 19.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról [a 39. § (3) és (5) bek., a 46. § (2) bek. b) pontja, a 47. § (1) bek. a) és b) pontja, a 49. § (1) bek., az 51. § (2)-(4) bek.];
- d) az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról [a 2. § c) és s)-u) pontja és a 3-5. §, a törvény végrehajtására az 55. § (1) bek. a) pontjában adott felhatalmazás alapján megalkotott kormányrendelettel együtt];
- e) a Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről (a 18-37/A. §).

(2) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusok végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg a fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörében és eljárásában:

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, 4. cikk (1) és (6) bekezdés, 5. cikk (1) bekezdés, 16. cikk (1) bekezdés, 17. cikk (1) bekezdés, 21. cikk (2) bekezdés [a 43/A. §, a 43/B. §, a 47. § (5) bek., valamint az 51. § (2)-(4) bek.];
- b) a Bizottság 2007/76/EK határozata (2006. december 22.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról [a 43/A. § (4) bek.];
- c) a Bizottság 2008/282/EK határozata (2008. március 17.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról szóló 2007/76/EK határozat módosításáról [a 43/A. § (4) bek.].